

2024年2月6日

各位

大同生命保険株式会社  
代表取締役社長 北原 睦朗

## 大同生命コールセンターが HDI「五つ星認証」を取得！



T&D保険グループの大同生命保険株式会社（社長：北原 睦朗）は、コールセンターがHDI I-Japan<sup>※1</sup>の「五つ星認証」を取得したことをお知らせいたします。

当社コールセンターの「お客さま窓口」と「代理店窓口」は、HDI格付けベンチマーク「クオリティ格付け<sup>※2</sup>」で最高評価の「三つ星」を4年連続で獲得しています。

「五つ星認証」は、当該「三つ星」の獲得に加えて、コールセンターの運営やマネジメントなどが国際認定スタンダードの一定基準を満たす場合に取得できるもので、今回は、次の点が高く評価された結果、初めて取得に至ったものです。

### <評価ポイント>

- ・コールセンターが「会社のお客さま接点」として重要な位置づけとなっており、その重要性をセンターのメンバー全員が理解し、申し分なくサポートサービスが発揮されている。
- ・コールセンターの目的やビジョン、運用計画が組織に浸透し、実行されている。

当社では、お問い合わせ窓口におけるサービス品質の向上に努めるとともに、オペレーターが安心して働ける職場環境や、成長につながる“働きがい”のある職場環境づくりにも積極的に取り組んでおります。今後も、高品質の電話サービスを安定的に提供していくことで、「最高の安心」と「最大の満足」をお届けする生命保険会社を目指してまいります。

※1：HDIは、1989年に米国で設立された「ITサポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体」で、サポートサービス品質に関する世界初の国際認定資格制度を構築しています。

HDI-Japanは2001年に設立され、シンクサービス株式会社（本社：川崎市）が運営しています。

※2：「クオリティ格付け」は、実際のお客さまとの対応記録をもとに、顧客対応品質を5項目で評価し、「三つ星～星なし」の4段階で格付けを行うものです。

<格付けベンチマークHP>[https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/about\\_Bench.asp](https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/about_Bench.asp)

（次ページにつづく）

<参考> 2023年度の受賞歴

表彰制度	受賞内容
第62回電話対応コンクール ※3 (主催：公益財団法人日本電信電話ユーザ協会)	全国大会「優勝」 (2019年度に続き2回目)
コンタクトセンター・アワード2023 ※4 (主催：株式会社リックテレコム)	個人表彰部門 「リーダー・オブ・ザ・イヤー」
Well-being CUSTOMER CENTER AWARD ※5 (主催：株式会社プロシード)	大規模部門「優秀賞」
HDI格付けベンチマーク (主催：HDI-Japan)	クオリティ格付け「三つ星」 (複数窓口で4年連続)
HDI五つ星認証プログラム (主催：HDI-Japan)	「五つ星認証」取得

※3：「電話対応コンクール」(<https://www.jtua.or.jp/education/concours/>)

電話対応サービスの技能を競い合う大会で、CS（お客さま満足）向上を目指した電話対応の技能を評価するものです。

※4：「コンタクトセンター・アワード」(<https://www.cc-award.com/>)

参加企業がコンタクトセンター（コールセンター）の運営上の課題を解決するために実施した取組みや成果を発表し、「審査員による審査」および「参加企業による相互審査」を通じて、特に優れた取組みを決定する業界唯一の表彰制度です。

※5：「Well-being CUSTOMER CENTER AWARD」(<https://proseed.co.jp/well-being-customer-center-award2023/>)

カスタマーセンター（コールセンター）に従事する方々の幸福度と相関性の高い項目をベースに作成したアンケート調査の結果をセンター毎に集計し、ランキング化・上位入賞組織を表彰するものです。カスタマーサービス業界へ従事する方々が仕事に誇りを持ち、人生の幸福度向上・Well-beingの実現に貢献していく事を目指し、2021年より開催されています。

以上